CES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE sont destinées aux clients particuliers. Les professionnels souhaitant bénéficier des services et souscrire à une offre commerciale de DAUPHIN TELECOM sont invités à se reporter aux Conditions Générales destinées aux professionnels.

DEFINITIONS

« Client » : désigne la personne physique majeure titulaire du Contrat, l'ayant conclu pour les besoins de son usage personnel et privé ou de celui d'un Utilisateur. Le Client est seul responsable vis à vis de DAUPHIN TELECOM des obligations décrites dans les présentes Conditions Générales. « Conditions Particulières » : désigne les conditions de vente afférentes à un Service. « Contrat » : désigne l'ensemble contractu el constitué des documents listés à l'article «Documents contractuels » des présentes Conditions Générales. « Contrat de Souscription» : désigne le document signé par le Client formalisant l'accord des Parties pour la fourniture de Service(s) et/ou d'Équipements. « Équipement » : désigne tout matériel ou logiciel appartenant à DAUPHIN TELECOM et mis à disposition du Client, ou qui lui sont vendus ou loués afin d'accéder au Service (notamment Carte SIM, Routeur,…). « Partie » et « Parties » désignent selon le contexte le Client ou DAUPHIN TELECOM ou les deux collectivement.

« Service » : désigne tout service ou fourniture d'équipements au Client par DAUPHIN TELECOM en application d'un Contrat de Souscription.

« Utilisateur » : Toute personne autorisée par le Client qui utilise les Services ou Equipements fournis au titre du Contrat.

1 OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Client pourra souscrire aux Services DAUPHIN TELECOM (S.A.R.L au capital de 120 000€, RCS 504 845 397 Basse-Terre, siège social : Immeuble Nevada local 7-Bat A- Rue Thomas Edison-97122 Baie Mahault)

2 DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les Conditions Générales de Vente DAUPHIN TELECOM constituent le socle juridique commun aux différents services ou prestations fournis par DAUPHIN TELECOM à destination des particuliers. Elles sont complétées par les Conditions Particulières de Vente applicables au Service souscrit par le Client et par le Contrat de Souscription. Les documents constituant le Contrat sont classés comme suit, par ordre de priorité de valeur juridique décroissante :

•le présent document
•les Conditions Particulières de Vente applicables
•le Contrat de Souscription

En cas de contradiction ou de difficulté d'interprétation entre tout ou partie des documents listés ci-dessus, le document de rang supérieur prévaudra sur les documents de rang inférieur.

3 CONDITIONS DE SOUSCRIPTION DU CONTRAT

3.1 Souscription au Service

Le Client doit fournir les documents justificatifs suivants à DAUPHIN TELECOM au moment de la souscription du Contrat :

•Un relevé d'identité bancaire avec, le cas échéant, une autorisation de prélèvement
•Une pièce d'identité
•Un justificatif de domicile datant de moins de trois (3) mois lorsque cela est exigé par les Conditions Particulières de Vente applicables. Le cas échéant, il pourra vous être demandé de fournir d'autres documents justificatifs par les Conditions Particulières de Vente applicables ou le Contrat de Souscription que vous aurez conclu.

3.2 Garanties financières

Si la situation financière du Client le justifie, une avance sur consommation et/ou un dépôt de garantie peuvent être demandés par DAUPHIN TELECOM au moment de la souscription du Service. Les versements doivent être libellés à l'ordre de DAUPHIN TELECOM. Un dépôt de garantie pourra également être demandé par DAUPHIN TELECOM au titre des Équipements ou des consommations. Les sommes versées au titre du dépôt de garantie ou de l'avance sur consommation ne portent pas intérêt, jusqu'à leur restitution. Les sommes versées d'avance sont restituées, sous réserve du paiement des factures restant dues, dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement de la dernière facture. Les sommes versées au titre d'un dépôt de garantie sont restituées dans un délai de dix (10) jours à compter de la restitution à DAUPHIN TELECOM de l'Equipement garanti.

4 DUREE, MODIFICATION ET DATE D'EFFET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les Conditions Générales de Vente prennent effet à compter de la signature du premier Contrat de Souscription et demeurent en vigueur jusqu'au terme du dernier Contrat de Souscription. Les stipulations des Conditions Générales de Vente sont susceptibles de modifications. En cas de modification, DAUPHIN TELECOM informe le Client par lettre ou courrier électronique ou tout autre moyen au choix de DAUPHIN TELECOM, au plus tard un (1) mois avant la date d'entrée en vigueur des modifications.

5 CONTRAT DE SOUSCRIPTION

Chaque Contrat de Souscription est relatif à la fourniture d'un Service. Toute fourniture de Service est subordonnée à la conclusion d'un Contrat de Souscription. Toute modification demandée par le Client s'effectue au moyen de la conclusion d'un avenant signé par les Parties ou le cas échéant d'un nouveau Contrat de Souscription. Les Contrats de Souscription sont souscrits pour une durée déterminée ou indéterminée, assortie d'une durée minimale à compter de la Date de Mise en Service du Service concerné.

6 OBLIGATION DU CLIENT

Le Client s'engage à faire un usage du Service en conformité avec les stipulations du Contrat et/ou toutes instructions spécifiques communiquées par DAUPHIN TELECOM; dans le respect de toute législation ou réglementation applicable dans tout pays où le Service serait fourni; pour ses seuls besoins propres ou, le cas échéant, pour les besoins des Utilisateurs. Le Contrat exclut tout droit de revente, de distribution ou de mise à disposition du Service, directement ou indirectement, à un tiers sans l'accord préalable et écrit par DAUPHIN TELECOM.

7 MISE EN SERVICE

Selon le Service concerné, soit le Contrat de Souscription, soit les Conditions Particulières préciseront la Date de Mise en Service. Elle constitue le point de départ de la facturation du Contrat de Souscription concerné. Dans le cas où DAUPHIN TELECOM ou ses sous-traitants ne pourraient procéder à la mise en service d'un Service en raison du fait du Client, DAUPHIN TELECOM ne pourra voir sa responsabilité engagée à ce titre et pourra facturer au Client tous frais de déplacement et autres frais justifiés ainsi que le temps passé pour la mise en service infructueuse au taux horaire DAUPHIN TELECOM ou de ses sous-traitants. Par ailleurs, dans un tel cas, et notamment si le Client n'a pas respecté les pré-requis à sa charge, DAUPHIN TELECOM pourra résilier le Contrat de Souscription du Service concerné, sans qu'une quelconque pénalité ou indemnité ne soit due au Client et sans préjudice des autres droits à sa disposition.

8 PORTABILITE

Lors d'une demande de portabilité de votre ancien numéro, les conditions de mise en œuvre de la portabilité, lorsque celles-ci sont applicables, figurent sur le bon de « Demande de portage de numéros » que nous émettons.

9 PRIX ET ENGAGEMENT CLIENT

Les prix sont exprimés en euros, et s'entendent Toutes Taxes Comprises (TTC). La TGCA exigible à Saint Martin sera supportée par le Client en plus des prix de Services. Le paiement par le Client peut s'effectuer en dollars à Saint Martin et Saint Barthélémy. La somme totale due sera convertie en utilisant le taux de conversion défini par DAUPHIN TELECOM au jour de la conclusion du Contrat de Souscription. Pour toute information sur les tarifs applicables et les éventuels frais de maintenance, veuillez-vous référer à notre grille tarifaire disponible en magasin et sur notre site internet à l'adresse suivante : www.dauphintelecom.com

10 CONDITIONS DE FACTURATIONS ET DE PAIEMENTS

10.1. Facturation

DAUPHIN TELECOM, étant respectueux de l'environnement, met à disposition les factures du Client sur le site internet www.dauphintelecom.fr/facture-access.php dans l'espace personnel du Client. Le Client accepte de recevoir ses factures sur ce support, tel que convenu dans le Contrat de Souscription applicable. La période d'émission des factures afférentes aux offres Postpaiement, ADSL et fixes se fait en première semaine du mois.La période d'émission des factures afférentes aux offres Prépaiement se fait entre le 15 et le 20 du mois.

10.2. Modes et délais de paiement

Le paiement des factures intervient par prélèvement automatique sur le compte bancaire ou postal désigné par le Client ou le tiers payeur, un chèque, par virement sur le compte indiqué par DAUPHIN TELECOM, par espèces ou carte bancaire. Tout paiement n'étant pas effectué par prélèvement automatique devra intervenir dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la facture. Si vous avez opté pour un prélèvement automatique, sur les offres Postpaiement et Double Play (ADSL + Fixe), celui-ci s'effectuera entre le 20 et le 30 du mois. Si vous avez opté pour un prélèvement automatique, sur les offres ADSL ou Internet THD, celui-ci s'effectuera entre le 5 et le 10 du mois. Si vous avez opté pour un prélèvement automatique, sur les offres Prépaiement, celui-ci s'effectuera entre le 20 et le 25 du mois. Dans l'hypothèse d'un délai de paiement ou d'une périodicité de facturation différents, les Conditions Particulières ou le Contrat de Souscription concernés préciseront les règles applicables. En cas de règlement d'un ensemble de factures ou de paiement partiel, le Client s'engage à joindre au paiement le détail de l'affectation des sommes payées.

10.3. Retards de paiement

Les divers frais qui peuvent résulter d'un impayé sont à la charge du Client. Tout retard de paiement entraînera, dès le lendemain de la date d'échéance de la facture, et ce sans qu'une mise en demeure préalable soit nécessaire, la majoration du montant concerné d'un taux d'intérêt de 10%. A défaut de paiement des factures par le Client ou le tiers payeur, un SMS est envoyé avec la date limite de paiement, suivi d'un courrier de relance après un délai de dix (10) jours sans réponse. Sans réponse dans un délai de sept (7) jours à compter de l'envoi du courrier de relance, DAUPHIN TELECOM se réserve la possibilité de restreindre ou de suspendre de plein droit le Service et/ou le Contrat de Souscription concerné(s), pour tout montant impayé inférieur à cent (100) euros. Si le montant impayé est d'une valeur supérieure à cent (100) euros, DAUPHIN TELECOM se réserve la possibilité de restreindre ou de suspendre de plein droit le Service et/ou le Contrat de Souscription concerné(s) dès l'envoi du courrier de relance. Dans ces deux hypothèses, un courrier de résiliation est alors envoyé. Suite à la régularisation du paiement, le Service sera rétabli dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrés.

11 RESPONSABILITE – ASSURANCES

DAUPHIN TELECOM s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture des Services.La responsabilité de l'une ou l'autre des Parties ne pourra être engagée, quels que soient le fondement et la nature de l'action, qu'en cas de faute prouvée de sa part ayant causé un préjudice personnel, direct et certain à l'autre Partie. Les Parties conviennent expressément que la typologie suivante de dommages et/ou préjudices ne pourra donner lieu à indemnisation, que ces derniers aient été raisonnablement prévisibles ou non : manque à gagner, perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, atteinte à l'image et perte de données. La responsabilité de DAUPHIN TELECOM ne pourra être engagée que dans la limite d'un montant de dommages-intérêts ne pouvant excéder, par incident et par Service concerné, le montant facturé pour le Service concerné au titre des six (6) derniers mois au moment de la survenance de l'événement ayant engendré le préjudice. Le montant total des dommages et intérêts versés au cours d'une année civile, toute cause et incidents confondus et par Service concerné, ne pourra excéder un montant égal au montant facturé au titre des neuf (9) derniers mois pour le Service concerné. Lorsque la responsabilité de DAUPHIN TELECOM est engagée dans le cadre d'un Service non récurrent (sans abonnement), sa responsabilité ne pourra être engagée que dans la limite d'un montant de dommages-intérêts ne pouvant excéder, par Service concerné, le montant facturé au titre du Service. Les Conditions Particulières ou le Contrat de Souscription pourront, le cas échéant, prévoir des plafonds spécifiques et notamment lorsque DAUPHIN TELECOM fait appel à des partenaires ou à des prestataires tiers pour la réalisation de certaines prestations. Au-delà de ces plafonds, le Client renonce, et fait renoncer ses assureurs, à tout recours contre DAUPHIN TELECOM et ses assureurs. Outre les cas de limitation ou d'exclusion de responsabilité qui pourraient être prévus au sein des Conditions Particulières applicables à un Service concerné, La responsabilité de DAUPHIN TELECOM ne pourra pas être engagée, de manière générale, dans les cas suivants : (a) fait du Client et notamment non-respect des spécifications techniques, des conditions d'utilisation des Services, des recommandations de DAUPHIN TELECOM ou du constructeur des Equipements (b) cas de force majeure tel que défini à l'article 15 des présentes (c) fait d'un tiersautre qu'un sous-traitant ou fournisseur de DAUPHIN TELECOM au titre des présentes (d) en raison de la nature ou du contenu des messages ou informations acheminés ou hébergés grâce au(x) Service(s). Chaque partie déclare avoir souscrit ou s'engager à souscrire à ses frais et à maintenir en état de validité les assurances nécessaires à la couverture des risques susceptibles de survenir du fait de l'exécution du Contrat.Le Client est seul responsable :

- du contenu de ses sites Internet créés grâce aux Services et de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet, ainsi que des téléchargements qu'il effectue et de leurs conséquences.
- de la protection de ses systèmes informatiques contre les intrusions de tiers.

12 RESILIATION

Chacune des Parties peut à tout moment résilier pour convenance tout ou partie d'un Contrat de Souscription par lettre recommandée avec avis de réception, moyennant un préavis. Ce préavis est de dix (10) jours à compter de la réception par DAUPHIN TELECOM de la demande de résiliation du Client. Le Client peut toutefois demander que la résiliation prenne effet au-delà de ce délai de dix (10) jours à compter de la réception de la demande de résiliation. En cas de résiliation par DAUPHIN TELECOM, la durée du préavis est d'un (1) mois. La résiliation de l'ensemble des Contrats de Souscription entraîne de plein droit la résiliation du Contrat. En cas de résiliation par le Client avant la fin de la durée minimale d'engagement de tout ou partie d'un Contrat de Souscription, des indemnités de résiliation seront facturées par DAUPHIN TELECOM au Client, sauf si la résiliation est motivée par un manquement de la part de DAUPHIN TELECOM. Ces indemnités seront précisées dans les Conditions Particulières applicables au Service. En cas de résiliation par le Client avant la Date de Mise en Service de tout ou partie du Contrat de Souscription, le Client sera redevable des frais de mise en service pour le Service concerné. Toutefois, le Client peut résilier le Contrat sans pénalité, pour motifs légitimes sur présentation de pièces justificatives, notamment en cas de déménagement dans une zone où les Services auxquels il a souscrit ne sont pas offerts, d'handicap physique incompatible avec l'utilisation des Services, de placement en détention dans un établissement pénitentiaire pour une durée de plus de trois mois, de surendettement, de décès ou de mutation professionnelle à l'étranger.

13 EQUIPEMENTS

Le présent article ne concerne que les Équipements mis à disposition du Client dans le cadre de la fourniture des Services. Il ne concerne pas les Équipements qui sont vendus au Client par DAUPHIN TELECOM. DAUPHIN TELECOM raccordera les Équipements et en assurera le bon fonctionnement dans les conditions décrites aux Conditions Particulières. Le Client s'engage à ne pas modifier le raccordement de l'Équipement, à ne pas le déplacer hors du lieu où il a été livré ou installé, ni intervenir d'une quelconque manière sur celui-ci sans le consentement préalable et écrit de DAUPHIN TELECOM. Dans l'hypothèse où la fourniture d'équipement incombe au Client, ce dernier installe ou met à disposition de DAUPHIN TELECOM ces équipements, dans le délai précédant la Date Contractuelle de Mise en service. Tous les équipements mis en place par le Client entrant dans la catégorie des installations privées et nécessitant l'agrément d'un organisme compétent devront être en conformité avec la réglementation en vigueur dans le pays dans lequel le Service concerné est fourni. A partir de la livraison des Équipements chez le Client et/ou le(s) Utilisateur(s) et jusqu'à leur reprise en charge par DAUPHIN TELECOM, le Client assume l'ensemble des risques liés aux Équipements dont le Client et/ou le(s)Utilisateur(s) ont la garde et sont seuls responsables de tout dommage causé par ces Équipements à leurs personnels ou aux tiers, sauf si le Client démontre que lesdits dommages ont été exclusivement causés par un défaut de fabrication, un vice-caché ou un défaut ayant pour origine l'installation des Équipements par DAUPHIN TELECOM. A ce titre, une assurance couvrant lesdits dommages, en valeur à neuf des Équipements, devra être souscrite et le Client indemnisera DAUPHIN TELECOM, au choix de ce dernier, du coût réel de réparation ou de remplacement des Équipements concernés, sur présentation des justificatifs correspondants. Le Client s'engage à aviser immédiatement DAUPHIN TELECOM de tout sinistre survenu aux Équipements ou provoqués par ces derniers et à procéder à toutes déclarations et/ou formalités requises dans les délais prévus par la réglementation auprès de sa compagnie d'assurance et des autorités compétentes. Le Contrat ne transfère au Client aucun droit de propriété sur l'un quelconque des Équipements mis à sa disposition au titre d'un Service. En conséquence, le Client s'interdit de commettre ou de permettre tout acte, quel qu'il soit, contraire au droit de propriété de DAUPHIN TELECOM et avisera DAUPHIN TELECOM de toute atteinte à son droit. Le Client s'oblige à maintenir les mentions de propriété apposées sur l'Équipement. En cas de tentative de saisie, le Client doit en aviser immédiatement DAUPHIN TELECOM, élever toute protestation contre la saisie et prendre toutes mesures pour faire connaître le droit de propriété en cause.

14 PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le présent Contrat ne transfère au Client aucun droit de propriété intellectuelle sur l'un quelconque des éléments du Service et des Équipements mis à disposition, y compris les documentations et guides d'utilisation fournis par DAUPHIN TELECOM. DAUPHIN TELECOM concède au Client un droit d'usage personnel, non exclusif et non transférable sur les logiciels des Équipements mis à sa disposition dans le cadre du Service pour la durée du Contrat. Le Client s'interdit d'effectuer toute adaptation, modification, duplication ou reproduction des logiciels, quelle qu'en soit la nature, de les installer sur d'autres équipements et, de manière générale, s'interdit tout acte qui contreviendrait aux droits de DAUPHIN TELECOM. La livraison du logiciel ne saurait être considérée comme une cession au sens du Code de la propriété intellectuelle ou d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client.

15 FORCE MAJEURE

DAUPHIN TELECOM et le Client ne sont pas réputés défaillants dans les cas où l'inexécution de leurs obligations contractuelles résulterait d'un cas de force majeure. En cas de survenance d'un événement de force majeure, les obligations de la Partie s'en prévalant sont suspendues sans que la responsabilité de cette dernière ne puisse être recherchée, cela même en cas de pertes, de dommages, de retards, de non exécution ou d'exécution partielle résultant directement ou indirectement de l'événement de force majeure. En cas de survenance d'un événement de force majeure, chacune des Parties prend des mesures raisonnables en vue de minimiser les perturbations provoquées par la force majeure. De façon expresse, sont considérés comme des cas de force majeure au titre des présentes, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des tribunaux français affectant l'une des deux Parties, les actes ou omissions d'une autorité publique, y compris les modifications de toute réglementation applicable à la fourniture des Services, émeutes, grèves, sabotages, vols, actes de vandalisme, explosions, incendies, foudre, inondations et autres catastrophes naturelles, ou intempéries endommageant les réseaux de télécommunications ou affectant la possibilité de se déplacer, défaillances d'un opérateur tiers, actes de tiers, perturbations exceptionnelles d'origine électrique sur les réseaux, pannes exceptionnelles des réseaux de DAUPHIN TELECOM, retrait des autorisations d'établir et/ou d'exploiter lesdits réseaux, dont serait victime DAUPHIN TELECOM. Si un cas de force majeure empêche l'une des Parties d'exécuter une obligation essentielle au titre du Contrat pendant une période de plus de trente (30) jours, chacune des Parties pourra résilier de plein droit le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, sans indemnité pour l'une ou l'autre Partie.

16 CONFIDENTIALITE

Dans le cadre du Contrat, toute information reçue par une partie de l'autre partie devra être maintenue confidentielle sauf si ladite information est expressément qualifiée de non confidentielle par la Partie qui l'adresse à l'autre.Au sens des présentes, ne seront pas considérées comme des informations confidentielles : les informations tombées dans le domaine public au moment de leur communication ou celles qui seraient dans le domaine public postérieurement à leur communication sous réserve, dans ce dernier cas, que ce ne soit pas le résultat d'une violation d'une obligation de confidentialité par la Partie ayant eu connaissance de l'information; celles pour lesquelles la Partie qui les reçoit peut prouver qu'elle les connaissait de bonne foi et sans violation d'une autre obligation de confidentialité déjà préalablement à leur communication dans le cadre du Contrat; celles communiquées par un tiers postérieurement à la signature du Contrat et reçues de bonne foi et sans violation d'une autre obligation de confidentialité par la Partie à laquelle elles ont été communiquées. Les Parties s'engagent dès lors à ne pas utiliser lesdites informations ou données lorsque cela n'est pas nécessaire à l'exécution du Contrat, et à ne pas divulguer lesdites informations ou données à toute personne autre que leurs employés et sous-traitants dans les strictes limites de la nécessité de ladite divulgation pour la bonne exécution du Contrat, sauf autorisation préalable et écrite de l'autre partie. Les Parties s'engagent à respecter les obligations résultant du présent article « Confidentialité » pendant toute la durée du Contrat et les trois années suivant son terme.

17 SOUS TRAITANCE

DAUPHIN TELECOM a le droit de sous-traiter tout ou partie des Services et demeure responsable vis-à-vis du Client de la fourniture du Service sous-traité.

18 CESSION

Le Client s'interdit de céder ou de transmettre à un tiers, sous quelque forme que ce soit et notamment à titre onéreux, le Contrat et/ou le bénéfice de l'utilisation du Service sauf accord préalable et écrit de DAUPHIN TELECOM. En cas de cession de tout ou partie du Contrat par le Client, les Parties se réuniront afin d'analyser, d'une part, l'opération et le coût de ce transfert et, d'autre part, de convenir et de valider les modalités de la cession. Le Contrat, en tout ou partie, ne pourra être cédé par le Client qu'avec l'accord préalable et écrit de DAUPHIN TELECOM. En toute hypothèse, aucune cession ne peut prendre effet sans que le solde du compte du Client n'ait été préalablement apuré. DAUPHIN TELECOM se réserve le droit de céder, transférer ou apporter à un tiers sous quelque forme que ce soit les droits et obligations nés du présent Contrat.

19 COMMUNICATIONS ET DROITS D'ACCES AUX DONNEES PERSONNELLES

Conformément à la loi « informatique et libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978, telle que modifiée, DAUPHIN TELECOM rappelle que les personnes physiques dont les données personnelles sont collectées ont un droit d'opposition pour motif légitime ainsi qu'un droit individuel d'accès, de rectification et de suppression des données à caractère personnel les concernant. Ces droits peuvent être exercés en adressant une demande accompagnée d'une pièce d'identité au Service Clients : par courrier à Service Clients DAUPHIN TELECOM 12 Rue de la RépubliqueMarigot – 97150 ST MARTIN.

Par email à : info@dauphintelecom.com

Les informations à caractère personnel demandées au Client sont nécessaires à la gestion du Contrat, et à la fourniture du Service, des services inclus, et de toute éventuelle option. Dans le respect de la loi « Informatique et Libertés » et de la loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique (« LCEN ») n°2004-575 du 21 juin 2004, les informations le concernant peuvent également être utilisées à des fins commerciales par DAUPHIN TELECOM et/ou communiquées à des tiers, tels que des instituts de sondage ou des partenaires commerciaux. Le Client peut faire cesser ce type de message en s'adressant au Service Clients dont les coordonnées sont indiquées ci-dessus. Par ailleurs, le Client est informé que DAUPHIN TELECOM est tenue de répondre aux requêtes qui lui sont adressées par les autorités de justice ou de police et peut être amenée, dans ce cadre, à communiquer les données à caractère personnel qu'elle détient sur le Client.

20 DROIT APPLICABLE – REGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat est régi par le droit français. Tout litige ou toute contestation auquel le Contrat pourrait donner lieu tant pour sa validité que pour son interprétation, son exécution ou sa réalisation, fait l'objet d'une tentative de résolution amiable par le biais du Service Clients. Le Service Clients peut être contacté à l'adresse suivante : Service Clients DAUPHIN TELECOM 12 Rue de la République Marigot – 97150 ST MARTIN. Le Service Clients s'engage à traiter la réclamation dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de cette réclamation. Dans le cas où le Client estime que la réponse obtenue n'est pas satisfaisante, il peut saisir le médiateur.

CONDITIONS PARTICULIÈRES, OFFRE FIBRE SAINTE ANNE

Cette offre est destinée aux Clients particuliers (les professionnels souhaitant bénéficier des Services et souscrire à une offre commerciale de DAUPHIN TELECOM sont invités à se reporter aux offres destinées aux professionnels). Les présentes Conditions Particulières s'intègrent au Contrat qui comprend, par ordre de priorité et de valeur juridique décroissante :

• Les Conditions Générales de Vente
• Les présentes Conditions Particulières
• Le Contrat de Souscription.

Les présentes Conditions Particulières sont soumises aux Conditions Générales de Vente destinées aux particuliers et en cas de conflit ou de difficulté d'interprétation, les Conditions Générales de Vente prévaudront. Les termes indiqués en majuscules et qui ne sont pas définis par les présentes ont le sens qui leur est donné dans les Conditions Générales de Vente.

DEFINITIONS

ONT : Optical Network Terminal, boîtier fibre optique installé dans chaque logement. Relié au réseau de fibre optique, il transforme le signal lumineux en signal électrique qu'il envoie au routeur par un câble Ethernet. PTO : Prise Terminal Optique, prise terminale pour les réseaux FTTH qui permet le raccordement de la fibre. C'est sur cette prise que l'ONT est branché. Routeur VoIP : routeur Voice over Internet Protocol, permet d'accéder à internet et de faire passer la voix sur un réseau utilisant le protocole IP. FTTH : Fiber To The Home, réseau de télécommunications qui se termine en fibre optique au domicile de l'abonné. THD : signifie Très Haut Débit. Zones d'Activité : Commune de Sainte Anne

1- OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles DAUPHIN TELECOM met à la disposition du Client, personne physique, dont la résidence se situe dans les Zones d'activité de DAUPHIN TELECOM (ci-après le « Client ») et identifiée pour être raccordée en fibre optique, à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription

2- CONTENU DES OFFRES FIBRE THD

Le Service Fibre Sainte Anne comprend la mise à disposition via la technologie de la fibre optique au domicile du Client des éléments suivants :

- un accès internet,
- la téléphonie par internet.

ci-après « les Services ».

À cette fin, les différents débits mis à disposition du Client sont de10Mb/s, 20 Mb/s ou 30Mb/s maximum en débit descendant (il est entendu par débit descendant la capacité de débit vers le Client) et de 1 Mb/s maximum en débit remontant (il est entendu par débit remontant la capacité de débit depuis le Client). Chaque offre sera composée de :

- un débit montant maximum (selon l'offre souscrite) ;
- des appels illimités (destinations en fonction de l'offre souscrite) ;
- l'attribution d'un numéro de téléphone IP ;
- la création d'adresse mail.

3- ACCÈS À LA TECHNOLOGIE DE LA FIBRE OPTIQUE ET AUX OFFRES FIBRE THD

Afin d'accéder à la technologie de la fibre optique ainsi qu'aux Services, le domicile du Client doit être raccordé en fibre optique. À cet égard, après souscription de l'offre, DAUPHIN TELECOM procédera, ou sous-traitera, au raccordement du domicile du Client.

4- MODALITÉS DE SOUSCRIPTION

Afin de souscrire aux offres DAUPHIN TELECOM, le Client intéressé devra procéder à la signature d'un Contrat de Souscription dans les points de vente commercialisant les offres Fibre THD. Le paiement du premier mois d'abonnement sera demandé à la signature du Contrat de Souscription.

5- DURÉE DU CONTRAT

Le contrat est conclu au jour de la signature par le Client du Contrat de Souscription dûment complété pour une durée indéterminée avec une période initiale de 12 mois à compter de la Date de Mise en Service.

6-RACCORDEMENT AU DOMICILE DU CLIENT/INSTALLATION ET MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS

a. Raccordement du domicile du Client. 6.a.1 Conditions techniques de raccordement propres aux habitations individuelles (deux logements maximum). DAUPHIN TELECOM se réserve le droit de sous-traiter une partie ou la totalité de l'installation du réseau de fibre optique. Les relations avec les syndics pour une installation de la technologie fibre optique dans les bâtiments à logements multiples seront directement gérées par le partenaire de DAUPHIN TELECOM, soit la Société Publique Locale de Saint Anne. **6.a.2** Sous réserve de la pose effective de la fibre, DAUPHIN TELECOM contactera le Client afin de convenir d'un rendez-vous pour procéder à l'installation des Equipements. À compter de de ce rendez-vous, les Parties seront fermement engagées et ne pourront résilier l'abonnement que dans les conditions visées dans les Conditions Générales de Vente. **b.Prestation de raccordement et d'installation au domicile du Client. 6.b.1** Dans le cadre de la prestation de raccordement du domicile, DAUPHIN TELECOM déléguera l'installation d'une Prise Terminal Optique (PtO) et l'installation du boîtier fibre optique (ONT) à un prestataire. La prestation d'installation (ci-après la « Prestation ») consiste en une aide à l'installation du terminal fibre optique d'une part, et des appareils dont doit disposer le Client pour pouvoir profiter de l'offre, à savoir le Routeur VoIP d'autre part. Le Routeur VoIP sera remis au Client lors de la conclusion d'un Contrat de Souscription en agence. Le technicien vérifiera le bon fonctionnement de la connexion grâce à son ordinateur de service.**6.b.2** DAUPHIN TELECOM s'engage à convenir avec le Client d'un rendez-vous d'installation, pendant les jours et heures ouvrables, du lundi au vendredi de 8 heures à 17 heures. **6.b.3** Le(s) terminal(aux) du Client déjà installé(s) doit (doivent), le cas échéant, présenter une configuration matérielle et logicielle conforme aux recommandations du constructeur et/ou du fournisseur. Le Client s'assure, le cas échéant, que l'environnement dans lequel est (sont) installé(s) le(s) terminal (aux) est conforme aux recommandations du constructeur. Le Client s'assure que son installation électrique est conforme aux normes en vigueur. **6.b.4** En souscrivant les présentes, le Client déclare faire son affaire personnelle des conséquences que peut avoir l'intervention de DAUPHIN TELECOM sur l'étendue de la garantie ou du service après-vente dont il bénéficie de la part du constructeur/fournisseur du (des) terminal(aux) et particulièrement de son poste informatique. **6.b.5** Le Client s'engage à permettre l'accès à ses locaux à DAUPHIN TELECOM ou à toute personne mandatée par elle pour effectuer la Prestation. DAUPHIN TELECOM ne sera en rien responsable dans le dépassement des délais d'intervention et de la Date limite de Mise en Service de l'accès, dû à un cas de Force Majeure. **c. Maintenance des Equipements**. Le Client doit prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations et des câbles de raccordement en cas de détérioration de ceux-ci. Le matériel ONT souffrant d'un défaut technique devra être rapporté dans un point de vente DAUPHIN TELECOM et sera échangé à titre gracieux. Si la dégradation du matériel est volontaire et/ou due une négligence du Client, ce dernier devra supporter financièrement la réparation ou le rachat d'un matériel neuf. Il appartient au Client de veiller à la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages des câbles situés à l'intérieur de la propriété desservie. Toute dépose ou modification du ou des câbles de raccordement dans la propriété desservie jusqu'au point de terminaison doit être faite avec l'assistance de DAUPHIN TELECOM ou de son prestataire. La responsabilité de DAUPHIN TELECOM ne saurait être engagée dans le cadre d'une mauvaise installation du Routeur VoIP et/ou de ses accessoires ou utilisation d'un matériel non agréé. Le câble reliant le Routeur VoIP à l'ONT reste la propriété de DAUPHIN TELECOM, qui reste donc responsable de ce câble, de son entretien et de son fonctionnement dans la limite d'une utilisation normale de la part du Client sans quoi ce dernier sera responsable des dommages subis par le matériel.

7- EQUIPEMENTS

Pour bénéficier des Services, certains Equipements sont indispensables entre le réseau et les terminaux du Client (ci-après « les Equipements ») à savoir :

- Le boîtier fibre optique (ONT) : point de terminaison de la fibre optique et de raccordement des Equipements du réseau local domestique installé au domicile du Client ;
- un câble Ethernet reliant l'ONT au Routeur VoIP (5m). Si l'ONT et le Routeur VoIP sont éloignés de plus de 5 mètres, le Client devra prévenir DAUPHIN TELECOM afin de mettre en place une installation adaptée (routeur wifi ou achat de câble supplémentaire);
- un Routeur VoIP : passerelle multiservices permettant d'accéder à tout ou partie des Services de DAUPHIN TELECOM ;
- un câble Ethernet reliant le routeur aux terminaux du Client (longueur : 1m20).

8- SERVICE D'ACCÈS INTERNET

L'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter à internet est personnel et confidentiel. Ces éléments sont entendus, conformément aux présentes, par des identifiants : notamment l'identifiant et le code confidentiel permettant la connexion au Service d'accès à internet ainsi que l'identifiant et code confidentiel permettant l'accès à la messagerie électronique (ci-après « les identifiants »). Le Client s'engage à conserver secrets ses identifiants et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. En cas de perte d'un des identifiants par le Client, ce dernier en informera immédiatement DAUPHIN TELECOM par tout moyen. DAUPHIN TELECOM procédera aussitôt à leur annulation. La responsabilité du Client, quant à l'utilisation des identifiants, sera dégagée à l'égard de DAUPHIN TELECOM dès la réception par cette dernière de cette information. Les nouveaux identifiants seront transmis au Client sur présentation de ses papiers d'identité en agence. Dès l'attribution des nouveaux identifiants, toute nouvelle utilisation effectuée à partir d'un des identifiants du Client sera réputée être faite par le Client lui-même. Le Client dispose, en fonction de son équipement Routeur VoIP, de la faculté de partager sa connexion à partir de son identifiant dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé. L'utilisation des équipements est limitée à l'intérieur d'un bâtiment, à un usage privatif (usage domestique), à l'exclusion d'un usage public. Un compte d'abonnement est créé par contrat. Dans l'hypothèse où le titulaire de l'abonnement et le payeur sont deux personnes distinctes, il ne sera pas créé de compte d'abonnement supplémentaire.

9-SERVICE DE TÉLÉPHONIE PAR INTERNET

a.Attribution du numéro. Le Client se verra attribuer un numéro de téléphone VoIP du type 05 90 44 XX XX

b.Utilisation abusive. Constituent des cas d'utilisation abusive du Service de téléphone par internet :

- l'utilisation du Service de téléphone par internet à des fins autres que personnelles et familiales (notamment aux fins d'en faire commerce ou par exemple, partager l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer, utilisation de l'offre à caractère professionnel) ;
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service de téléphone par internet en tant que passerelle de réacheminement de communications ;
- l'utilisation ininterrompue du Service de téléphone par internet par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
- l'envoi en masse de messages, de façon automatisée ou non, et ce, quelle qu'en soit la finalité, dès lors que cet envoi a pour effet de perturber le réseau.
- la cession ou la revente, totale ou partielle, du Service de téléphone par internet ;
- l'utilisation abusive du Service de téléphone par internet vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou internet (tel que par exemple vers des services de jeux, de t'chat, de charme…) consultables par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation du Service de téléphone par internet vers toute plateforme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client.
- les communications illimitées ne sont autorisées que dans la limite de 50h d'appel par mois.

c.Terminaux nécessaires à l'accès au Service .Pour utiliser le Service, les Clients doivent disposer d'un téléphone permettant de passer des appels par internet. **d.Communications incluses dans les offres Fibre THD.** Le service « le téléphone par internet » est inclus dans toutes les Offres Fibre THD Dauphin Telecom. Le service « le téléphone par internet » permet au Client, détenteur d'un Routeur VoIP et d'un téléphone compatibles, de disposer d'un accès à un numéro VoIP par internet, incluant :

- la réception d'appels sur un numéro à dix (10) chiffres ;
- l'émission d'appels depuis le numéro attribué vers tous les téléphones fixes ou mobiles.

Certains numéros peuvent ne pas être accessibles via le service « Le téléphone par internet », le Client peut prendre connaissance à tout moment des numéros de téléphone accessibles dans nos points de vente. Le Client disposera de la possibilité d'émettre et de recevoir des communications téléphoniques vocales avec un équipement téléphonique compatible qui sera directement branché sur son terminal via son service « Le téléphone par internet ».Le Client, pour pouvoir utiliser le service « Le téléphone par internet » devra disposer d'un terminal compatible et devra raccorder un téléphone filaire ou sans fil compatible conformément aux paramétrages et aux dispositions du manuel d'utilisation de ce terminal. Toute connexion au service « Le téléphone par internet » sera interrompue lors de la coupure de la connexion internet. Pour pouvoir utiliser à nouveau le service de téléphone par internet, le Client devra attendre que la connexion à ce service soit rétablie.Le Client reconnaît être informé que le service « Le téléphone par internet » est incompatible avec les services de type données (fax…).

10- SUSPENSION/RÉSILIATION

Les conditions de suspension/résiliation des offres Fibre THD respectent les conditions de suspension/résiliation présentes dans les Conditions Générales de Vente (Cf. CGV, article 13, Résiliation). A ces conditions de résiliation s'ajoute le retour du matériel mis à la disposition du Client (ONT) par DAUPHIN TELECOM ou tout autre équipement. Si le matériel n'est pas rendu à DAUPHIN TELECOM, le Client accepte le paiement par prélèvement de ce matériel (prix indiqué dans la grille tarifaire).

11- PRIX / MODALITÉS DE PAIEMENT

Les offres Fibre sont soumises aux conditions de paiement « Prépaiement » énoncées dans les Conditions Générales de Vente (Cf. CGV, article 11, Conditions de facturation et de paiement).

12- RESPONSABILITÉ

Le Client et DAUPHIN TELECOM sont soumis aux conditions de responsabilité et d'obligation énoncées dans les Conditions Générales de Vente.